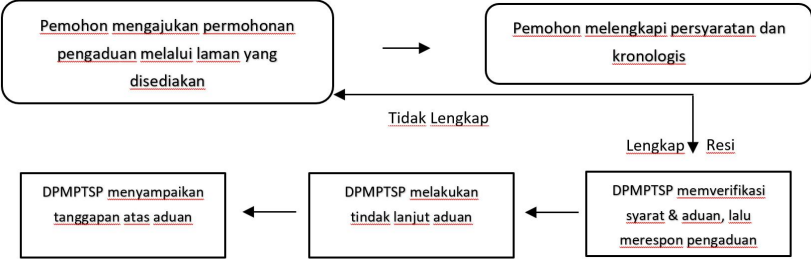


STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>Persyaratan pelayanan pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data pemohon berupa KTP 2. Nomor telepon pemohon dan alamat email jika ada 3. Data pendukung (jika ada) terkait pengaduan (bukti-Bukti), dapat berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Foto • Uraian/ Rincian Kejadian/Peristiwa (dimana dan kapan) • Video • Rekaman • Dokumen • Dll 4. Tanda Tangan Pemohon pada bukti aduan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Untuk memenuhi dan melayani pelayanan pengaduan melakukan layanan langsung dan layanan melalui LAPOR! antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan tatap Muka Langsung 2. Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Lapor.go.id dan SMS 1708 3. Surat <p>A. Terhadap pengaduan yang dilakukan secara langsung:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon Pengaduan] --> B[Pemohon melengkapi] B -- "Tidak Lengkap" --> B B -- "Lengkap Resi" --> C[Pemohon menyampaikan aduan] C --> D[verifikasi aduan dan merespon pengaduan] D --> E[Tindaklanjut pengaduan, koordinasi baik internal & eksternal] E --> F[DPMPPTSP menyampaikan tanggapan atas aduan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengaduan secara langsung ke ruang yang telah disediakan. 2. Pemohon melengkapi data persyaratan berupa KTP, Nomor Telefon, Email dan data pendukung/bukti dan tanda tangan pemohon. 3. Jika Persyaratan lengkap, pemohon dapat menyampaikan aduannya 4. Petugas memverifikasi aduan (pengaduan memuat substansi pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologi kejadian yang disertai dokumen/bukti pengaduan) lalu merespon pengaduan. 5. Petugas melakukan tindak lanjut aduan. 6. menyampaikan tanggapan atas pengaduan kepada pemohon <p>B. Pelayanan pengaduan secara online:</p>

		 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengaduan secara online melalui laman yang telah disediakan. 2. Pemohon melengkapi data persyaratan dan menginput kronologis pengaduan pada sistem pelayanan pengaduan 3. memverifikasi aduan (pengaduan memuat substansi pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, konologi kejadian yang disertai dokumen/bukti pengaduan) lalu merespon pengaduan. 4. melakukan tindak lanjut aduan. 5. menyampaikan tanggapan atas pengaduan kepada pemohon secara online
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu merespon pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung 3 hari kerja 2. Melalui surat adalah 10 hari kerja. 3. Melalui aplikasi LAPOR adalah 5 (lima) hari kerja.
4	Biaya/ Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis
5	Produk pelayanan	Tindak lanjut pengaduan
6	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 4. Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1340 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung;
7	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Petugas SATAP Penerima Pengaduan Langsung Tatap Muka 2. Staf Admin Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) lapor.go.id 1 Orang